Migração_Ilhas Críticas_(SAC VOZ)_Konecta

Ação	Migração
Área:	SAC Ilhas Críticas
Modelo:	Presencial / Mediado
Horas de TRN:	**17:00:00**
Dias de TRN:	**3 DIAS**

Tema		CH	Microbloco (Assunto)	Condução / Descrição do Microbloco	Pontos Relevantes / Orientações do Portal	Objetos / *Cursos*
Financeiro	1	1:30:00	- Alçadas Financeiras	**Quando não gerar crédito por período sem imagem** - Período sem imagem devido problema técnico. Verifique no iCare: . Se cliente têm pagado valor menor que o total da fatura devido a créditos gerados; . Mais de 3 ordens de serviço canceladas pelo mesmo motivo nos últimos 3 meses; . Se você identificar os créditos quanto as visitas canceladas, informe ao assinante que será necessário agendar uma ordem de serviço com o objetivo de identificar a causa do problema e que após a visita técnica ele deverá entrar em contato solicitando a reversão referente ao período em que ficou sem sinal.	- **Quando não gerar crédito por período sem imagem** https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/financeiro/quando-nao-gerar-credito-por-periodo-sem-imagem - **Crédito referente a período sem imagem** https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/financeiro/credito-referente-a-periodo-sem-imagem - **Registro obrigatório de movimentação financeira** https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/financeiro/registro-obrigatorio-de-movimentacao-financeira	**Cursos:** ACERTANDO AS CONTAS
Incentivo WhatsApp		0:20:00	- Incentivo ao Whats App no GPT	**Atendimento ao cliente com produto Banda Larga**: O atendimento SKY pelo WhatsApp está disponível para todos os nossos assinantes TV por Assinatura (Pré e Pós, exceto SKY Banda Larga solo), de todo o Brasil, pelo número (11) 3003-1180. Trata-se de um atendimento virtual (não é um atendimento humano) em que o cliente pode tratar vários assuntos.	- Atendimento pelo WhatsApp https://novoportal.sky.com.br/atendimento/atendimento-pelo-whatsapp	**Cursos:** FLUXO DE INCENTIVO AO WHATSAPP NO GPT
Turbina		1:00:00	- Importância do Registro de Contato	**Registro de Contato Turbiana** Para preencher cada registro você deverá levar sempre em consideração a "causa-raiz do contato", ou seja, o motivo que fez o cliente nos acionar em vez do que ele menciona como problema/necessidade.	- Registro de contato – Regras e procedimentos - Novidades nos registros de contato e em como usá-los - Obrigatoriedade do registro no Turbina - Palitagem - Registro de contato - Registro obrigatório de movimentação financeira	**Cursos:** REGISTRO DE CONTATO TURBINA - OPERADORES N1
Vivência Operacional		2:20:00	Escuta / Prática /Dialógica	Vivência Operacional com escuta de ligações, na prática, com auxílio e direcionamento do instrutor para esclarecimento de dúvidas.	Atenção aos procedimentos e ferramentas utilizados no atendimento de VOZ.	Operação de Atendmento / iCare Clientes / Auxílio e esclarecimento de dúvidas com o instrutor.
Vivência Operacional		0:30:00	Esclarecimento de Dúvidas sobre Escuta / Prática /Dialógica	Esclarecimento de dúvidas com o instrutor sobre a Vivência Operacional com escuta de ligações, na prática, com auxílio e direcionamento do instrutor para esclarecimento de dúvidas.	- Atenção aos procedimentos e ferramentas utilizados no atendimento de VOZ. - Esclarecimento com base nas orientações do Portal	Operação de Atendmento / iCare Clientes / Auxílio e esclarecimento de dúvidas com o instrutor.
iCare Bko	2	0:40:00	- Alçadas especiais da ferramentas iCare Bko para tratativas pontuais que não for possível realizar pelo iCare Clientes.	**Reforço** sobre o que não deve ser feito, pois os mesmos não possuem este procedimento na operação autorizado e como proceder nas assinaturas com marcação atendimento restrito. Algumas estão recebendo créditos e reversões de valores indevidamente. A área responsável fez a correção e esses clientes terão a cobrança da mensalidade normalizada. Porém, determinadas ações/alterações estão restritas para esses cadastros.	**Procedimentos iCare Bko** **PRODUTO** - Procedimento para incluir pacote básico https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/produtos/procedimento-para-incluir-pacote-basico - Procedimento para alteração de Pacote ou Combo https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/produtos/procedimento-para-alteracao-de-pacote-ou-combo **TÉCNICO** - Criar OS de retirada de equipamento https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/tecnico/criar-os-de-retirada-de-equipamento - Falha ao criar, reagendar ou cancelar O.S. pelo GPT https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/tecnico/falha-ao-criar-reagendar-ou-cancelar-o-s-pelo-gpt **RELACIONAMENTO** - Falha ao conceder oferta pelo iCare Clientes https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/relacionamento/falha-ao-conceder-oferta-pelo-icare-clientes	**Curso:** ICARE BKO - ILHAS CRITICAS
Processos Críticos (VOZ)		0:30:00	Ferramenta PH3A	**Reforço analítico** sobre o cliente da ação DSC (Código 88), cujo o sintoma é o código 4. **Atenção especial** para o procedimento realizado na ferramenta PID na ferramenta PH3A.	**- Código 4** Um grupo de clientes, ao entrar em contato conosco devido aos canais estarem indisponíveis ou com código 4, será direcionado ao atendimento das Ilhas Críticas Sac Voz. Esses assinantes poderão ser identificados porque a URA fará o sussurro "código 88". **- Ferramenta PH3A** Como atender o cliente com Código 4 https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/tecnico/codigo-4#como-atender-o-cliente-com-codigo-4	**Portal:** Portal SKY Clientes
		0:30:00	Marcação Auditoria	**Reforço importantíssimo** dos tipos de clientes atendimentos pela ilha. Quais são os procedimentos que podem ser utilizados. Reforço sobre onde encontrar a informação no Portal, pois é incorreto e indevido abandonar o cliente ou criar procedimento que não existe, nem abrir solicitação para o Back Office. Se o operador tem alçada, deve fazer uso dela normalmente e caso o processo não esteja mapeado no Portal, deve acionar o supervisor para que repasse a situação para o focal operacional da SKY orienta qual o devido procedimnto deve ser aplicado. **OBS:** Os operadores não podem abrir pendente para o Bko porque tem dúvida de como executar o procedimento. **Isso é falta grave**!	**- Assinatura ativa com marcação atendimento restrito** Regras Procedimentos https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/assinatura-ativa-com-marcacao-atendimento-restrito **- Rechamadores** Regras Procedimentos https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/rechamadores **- Assinatura cancelada por Auditoria – Marcação Atendimento Restrito** Identificada como irregular por ser feitas em nome de pessoa que a reconhece. O cadastro é cancelado e passa a apresentar as seguintes marcações: Histórico de Eventos: em Razão, consta a informação Cancelamento Auditoria e o motivo do cancelamento. No topo do iCare: consta um selo com a marcação Atendimento Restrito. https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/assinatura-cancelada-por-auditoria-marcacao-atendimento-restrito	Portal SKY Clientes
		0:40:00	Inclusão de P.O Após 30 dias		**- Ilhas Críticas - Ponto Opcional** As são responsáveis pelos atendimentos que tratam exclusivamente das solicitações de ponto opcional. . Receber os atendimentos em que o assinante pede **INCLUSÃO** ou **CANCELAMENTO** de ponto opcional; . E também pelos atendimentos em que o cliente está com **CÓDIGO 6** na tela da TV e precisa que o receptor seja enviado para o cliente. . Atendimento ao cliente com marcação Atendimento Restrito. > O que é - Objetivos > Transferência > Inclusão de ponto opcional > Cancelamento de ponto opcional > Equipamento com cód. 6 > Assinaturas com marcação Atendimento Restrito https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/produtos/ilhas-criticas-ponto-opcional#oquee	Portal SKY Clientes
		0:30:00	Alteração de MOP (Cartão)		**- Formas de pagamento** Conheça as formas de pagamento da fatura SKY https://novoportal.sky.com.br/tvporassinatura/financeiro/formas-de-pagamento#alteracao-da-forma-de-pagamento	Portal SKY Clientes
Vivência Operacional		2:20:00	Escuta / Prática /Dialógica	Vivência Operacional com escuta de ligações, na prática, com auxílio e direcionamento do instrutor para esclarecimento de dúvidas.	Atenção aos procedimentos e ferramentas utilizados no atendimento de VOZ.	Operação de Atendmento / iCare Clientes / Auxílio e esclarecimento de dúvidas com o instrutor.
Vivência Operacional		0:30:00	Esclarecimento de Dúvidas sobre Escuta / Prática /Dialógica	Esclarecimento de dúvidas com o instrutor sobre a Vivência Operacional com escuta de ligações, na prática, com auxílio e direcionamento do instrutor para esclarecimento de dúvidas.	- Atenção aos procedimentos e ferramentas utilizados no atendimento de VOZ. - Esclarecimento com base nas orientações do Portal	Operação de Atendmento / iCare Clientes / Auxílio e esclarecimento de dúvidas com o instrutor.
Conceito ilhas Críticas	3	0:50:00	- Conceito – Célula Ilhas Críticas - Ética e Segurança x Fraude	- Revisão do conceitos sobre o perfil do cliente atendido nas Ilhas Críticas. - Resgate dos procedimentos prioritários nas Ilhas Críticas, de acordo com as orientações do Portal SKY Clientes.	**- Conceito – Célula Ilhas Críticas** Saiba sobre o conceito e responsabilidades de atendimento da Célula Ilhas Críticas https://novoportal.sky.com.br/atendimento/conceito-celula-ilhas-criticas **- Ética e Segurança x Fraude** Ética e Segurança x Fraude https://novoportal.sky.com.br/atendimento/etica-e-seguranca-x-fraude	Portal SKY Clientes
Vivência Operacional		2:20:00	Escuta / Prática /Dialógica	Vivência Operacional com escuta de ligações, na prática, com auxílio e direcionamento do instrutor para esclarecimento de dúvidas.	Atenção aos procedimentos e ferramentas utilizados no atendimento de VOZ.	Operação de Atendmento / iCare Clientes / Auxílio e esclarecimento de dúvidas com o instrutor.
Vivência Operacional		0:30:00	Esclarecimento de Dúvidas sobre Escuta / Prática /Dialógica	Esclarecimento de dúvidas com o instrutor sobre a Vivência Operacional com escuta de ligações, na prática, com auxílio e direcionamento do instrutor para esclarecimento de dúvidas.	- Atenção aos procedimentos e ferramentas utilizados no atendimento de VOZ. - Esclarecimento com base nas orientações do Portal	Operação de Atendmento / iCare Clientes / Auxílio e esclarecimento de dúvidas com o instrutor.
Portal SKY Clientes		1:00:00	Navegação no Portal	- Revisão dos temas apresentados no primeiro dia - Esclarecimento de dúvidas - Reforço dos procedimentos analisados - Fechamento com foco nos temas estudos: Financeiro / Incentivo ao Whats App / Turbina / iCare Bko	Navegação no Portal	Navegação no Portal
Avaliação		1:00:00	- Avaliação de Aprendizagem - Avaliação de Reação		- Avaliação de Aprendizagem - Avaliação de Reação	SKY Conecta